

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS YANG
DIMEDIASI OLEH VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Pada Pelanggan Kimbap Rina “Kirin” di Malang)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Ekonomi



Oleh :
Nurma Dwi Apriliani
201310160311290

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
2018**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
YANG DIMEDIASI OLEH VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN
(Studi pada Kimbap Rina (Kirin) di Malang)**

Oleh:


Nurma Dwi Apriliani


201310160311290

Diterima dan disetujui
pada tanggal 07 April 2018

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. Marsudi, M.M.


Dr. Eko Handayanto, M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,


Dr. Idah Zuhroh, M.M.


Dr. Marsudi, M.M.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS YANG DIMEDIASI OLEH VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada Kimbap Rina (Kirin) di Malang)

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Nurma Dwi Apriliani

NIM : 201310160311290

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 07 April 2018 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Dr. Rahmad Wijaya, M.M.

Penguji II : Novita Ratna Satiti, S.E., M.M.

Penguji III : Dr. Eko Handayanto, M.M.

Penguji IV : Dr. Marsudi, M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,



Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Marsudi, M.M.

1.

2.

3.

4.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim.

Segala puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat dan rahmat, hidayah serta karunia-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi sebagai tugas akhir ini dengan judul : **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS YANG DIMEDIASI OLEH VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN”**.

Teriring do’a sholat semoga senantiasa melimpah ke haribaan Muhammad SAW dan seluruh umatnya yang dengan tulus ikhlas mencintai dan menjunjung sunnahnya.

Selama proses penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya. Sebagai ungkapan syukur, dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Malang, Drs. Fauzan, M.Pd.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang, Dr.Idah Zuhroh, M.M.
3. Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang, Dr.Marsudi, M.M. sekaligus dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan saran, waktu, dukungan dan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
4. Dr. Eko Handayanto, M.M.selaku dosen pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktu, bimbingan dan saran, nasihat serta semangat yang telah diberikan kepada saya dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini.

5. Dosen wali tercinta dan yang paling perhatian, Dra. Dewi Nurjannah, M.M. yang senantiasa memberikan nasehat-nasehatnya dan tak henti-hentinya memberikan semangat.
6. Seluruh Staf Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis khususnya dosen Program Studi Manajemen yang telah membantu kelancaran saya dalam menyelesaikan studi.
7. Terimakasih kepada Bapak dan Ibu saya yang sudah membiayai hingga saya dapat menyelesaikan pendidikan di perguruan tinggi.
8. Anis Eka Pujianawati, kakak tersayang yang tak henti-hentinya memberikan semangat, dan supportnya dalam mengerjakan skripsi ini.
9. Pihak perusahaan Kimbap Rina Malang yang telah berkenan memberikan izin kepada peneliti untuk menjadikan Kimbap Rina sebagai objek penelitian dan pemberian data.
10. Sahabat-sahabat saya Royani, Rahma, Dila, Sari, Riska, Bonita, Kusuma, Maul, Shella, Kanza dan Lail yang terus menerus menyemangati, membantu, dan memberikan support selama mengerjakan skripsi.
11. Teman-teman seperjuangan Manajemen F dari awal masuk kuliah sampai sekarang. Terimakasih telah memberikan kebahagiaan dan canda tawa selama di bangku kuliah.
12. Teman-teman Manajemen 2013, teman-teman Manajemen Pemasaran.
13. Dan semua teman-teman atau pihak-pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu. Terimakasih atas semuanya.

Kepada mereka semua, hanya ungkapan terimakasih dan do'a tulus yang dapat saya persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya tercatat dengan tinta emas dalam lembaran catatan Roqib sebagai sebuah ibadah yang tiada ternilai. Amiin.

Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangannya, saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkannya. Kritik konstruktif dan saran dari semua pihak sangat saya harapkan untuk penyempurnaan karya-karya saya selanjutnya. Terimakasih.

Billahitaufiq Wal Hidayah.

Malang, Maret 2018

Penulis,

Nurma Dwi Apriliani

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Penelitian Terdahulu.....	11
B. Tinjauan Pustaka	
1. Kualitas Pelayanan.....	14
2. Kepuasan Pelanggan	19
3. Loyalitas Pelanggan	26
C. Kerangka Pikir	30
D. Hipotesis	31
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi Penelitian.....	36
B. Jenis Penelitian.....	36
C. Populasi dan Sampel	
1. Populasi.....	36
2. Sampel.....	37
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	
1. Variabel Penelitian.....	38
2. Definisi Operasional	39
E. Jenis dan Sumber Data.....	42

F. Teknik Pengumpulan Data.....	42
G. Penskalaan Data	43
H. Uji Instrumen	
1. Uji Validitas	44
2. Uji Reliabilitas	45
I. Metode Analisis Data	
1. Rentang Skala	46
2. Uji Asumsi Klasik.....	48
3. Analisis Regresi Berganda dengan Mediasi.....	49
4. Uji F (<i>Goodness of Fit</i>).....	50
5. Uji Hipotesis	52
6. Uji Mediasi.....	53

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Responden	
1. Jenis Kelamin Responden	56
2. Tingkat Usia Responden	56
3. Tingkat Pendidikan Terakhir Responden	57
B. Hasil Uji Instrumen	
1. Uji validitas	57
2. Uji Reliabilitas	58
C. Deskripsi Jawaban Responden	
1. Deskripsi Jawaban Responden terhadap variabel kualitas pelayanan (X)	59
2. Deskripsi Jawaban Responden terhadap variabel kepuasan pelanggan(Z)	68
3. Deskripsi Jawaban Responden terhadap variabel loyalitas pelanggan (Y).....	69
D. Uji Asumsi Klasik	
1. Uji Normalitas.....	71
2. Uji Multikolinearitas	72
3. Uji Heteroskedastisitas.....	74

E. Hasil Analisis Regresi Berganda dengan Mediasi dan Uji Hipotesis	
1. Hasil Analisis Regresi Berganda dengan Mediasi	74
2. Hasil Uji Hipotesis	75
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z)/ Uji Mediasi	79
4. Uji F	81
F. Pembahasan hasil Penelitian	
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	82
2. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	82
3. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	83
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi.....	84
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	85
B. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir**Error! Bookmark not defined.**



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Volume Pengunjung Kimbap Rina “Kirin” **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 1. 2 Keluhan Konsumen Kimbap Rina “Kirin” **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2. 1 Daftar Penelitian terdahulu **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 2 Skala Likert **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 3 Rentang Skala Variabel Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 1 Karakteristik responden **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 4 Deskripsi Jawaban Responden mengenai indikator Tangible (Bukti fisik) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 5 Deskripsi Jawaban Responden mengenai indikator Reliability (Keandalan) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 6 Deskripsi Jawaban Responden mengenai indikator Responsiveness (Ketanggapan) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 7 Deskripsi Jawaban Responden mengenai indikator Assurance (Jaminan) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 8 Deskripsi Jawaban Responden mengenai indikator Empathy (Empati) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 9 Jumlah Total Jawaban Responden mengenai Kualitas Pelayanan (X) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 10 Deskripsi Jawaban Responden mengenai Kepuasan Pelanggan (Z) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 11 Deskripsi Jawaban Responden mengenai Loyalitas Pelanggan (Y) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas Data (Kolmogorov-Smirnov) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 14 Hasil Uji Heteroskedastisitas**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 15 Koefisien Variabel Penelitian**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 16 Hasil Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Z).....**Error! Bookmark not defined.**



Tabel 4. 17 Hasil Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan (Z) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 18 Hasil Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 19 Uji Sobel Test	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 20 Hasil Uji F.....	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR PUSTAKA

- Amanda, Sheila Lokito, Diah Dharmayanti. 2013. *Analisis Pengaruh Experiential Marketing Dan Customer Satisfaction Terhadap Customer Loyalty Comedy Kopi Di Surabaya*. Jurnal Strategi Pemasaran, Vol.1, No 2.
- Anatan, Lina dan Lena Ellitan. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Bisnis Modern*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Aryani, Dwi dan Febrina Rosinta. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Vol.17, No.2, hlm: 114-126
- Asakdiyah, Salamatun. 2010. “*Analisis Pembentukan TRust Pelanggan melalui Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Toko Swalayan*”.
- Ayodya, Wulan. 2007. *Kursus Singkat Usaha Rumah Makan Laris Manis*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Bramson, Robert. 2005. *Customer Loyalty 50*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Budiono, Riswanto dan Yohanes Sondang Kunto. 2014. *Pengaruh Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Ritel Bioskop The Premiere Surabaya*. Jurnal Pemasaran Petra Vol.2, No.1; hlm 1-7
- Dean, Alison M., 2007. *The Impact of The Customer Orientations of Call Center Employees on Customers' Affective Commitment and Loyalty*. Journal of Service Research, Vol.10, hlm: 161-173.
- Fahmi. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa dan Penetapan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Pada Hotel Bintang III Di Kota Tenggarong Kabupaten Kuati Kartanegara*
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Kedua. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

_____. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*.
Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Griffin, Jill. 2002. *Customer Loyalty*. Jakarta: PT. Gelora Aksara.

Haryono, Budi. 2013. *How to Manage Customer Voice*. Yogyakarta : C.V Andi
Offset

Hasan, M. Iqbal. 2002. *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan
Aplikasinya*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Irawan, Handi. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media
Komputindo

Irnanda, Aris. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas
Pelanggan yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman
Jalur Darat (Studi Kasus Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Hijrah Sagan
Yogyakarta)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Yogyakarta.

Istijanto. 2005. *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran Plus 36 Topik Riset
Pemasaran Siap Terap*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I dan 2.
Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan,
Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta: PT. Prehallindo.

_____. 2007. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan,
Pengendalian, Prentice Hall*. Edisi Bahasa Indonesia. Selemba Empat.
Jakarta.

_____. 2008. *Manajemen Pemasaran*. (Terjemahan, Jilid 1) Edisi
Kesebelas. PT Indeks. Kelompok Gramedia. Jakarta.

Laksana,Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu

- Logiawan, Yenny dan Hartono Subagio. 2014. *Analisa Customer Value Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Restoran Bandar Djakarta Surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra, Vol.2, No.1, hlm: 1-11
- Lovelock, Christoper dan Jochen, Wirtz. 2011. *Service Marketing*. New Jersey USA: Pearson.
- Lupiyoadi, Rambat & Hamdani A. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Selemba Empat.
- Malhotra, Naresh K. 2009. *Riset Pemasaran*. Edisi keempat Jilid 1. Jakarta: PT Indeks.
- Mardikawati, Woro & Naili Farida. 2013. “*Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan*”. Jurnal Administrasi Bisnis, Vol 2, No 1, hlm: 64-7
- Margaretha, Moureen. 2004. *Studi Mengenai Loyalitas Pelanggan Pada Divisi Asuransi Kumpulan AJB Bumi Putera 1912*. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, Vol.III, No.2, hlm: 289-308.
- Mega, Sophia. 2016. *Daftar Resto Makanan Korea di Malang*. <https://ngalam.co/2016/10/21/daftar-resto-makanan-korea-di-malang/>. [diakses pada 12 September 2017]
- Mieke, Elita Wijaya. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Studi Pada Waterpark Semawis Semarang*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Diponegoro. Semarang
- Mokhtar, M.S. Sanuri, dan Maiyaki A. Audu. 2011. *The Relationship Between Service Quality and Satisfaction on Customer Loyalty in Malaysian Mobile Communication Industry*. School of Doctoral Studies (European Union) Journal, hlm: 32-38

- Nawangsari, Sri dan Budiman. 2008. *Kepuasan Kpnsumen dan Kesetiaan Merek*. Jawa Barat : Universitas Gunadarma Press.
- Normasari, Selvy, Srikandi Kumadji & Andriani Kusumawati. 2013. *Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan (survey pada tamu pelanggan yang menginap di Hotel Pelangi Malang)*. Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 6, No. 2, hlm:1-9
- Oeyono, Januar. T dan Diah Dharmayanti. 2013. *Analisa Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan sebagai Intervening variabel Di Tator Café Surabaya Town Square*. Jurnal Manajemen Pemasaran Vol.1, No.2; hlm 1-9
- Rachmawati, Rina.2010. *Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Sebuah kajian Terhadap Bisnis Makanan)*. Jurnal Teknologi Jasa dan Produksi Fakultas Tenknik Universitas Negeri Semarang, Vol. 2, No. 2, hlm: 66-79
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakata: PT Gramedia Pustaka Utama.
- _____. 2011. *SWOT Balanced Scored*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sanusi, Anwar. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jilid I. Edisi ke 15. Jakarta : Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. 2003. *Reaserch Methodhs for Buisness*. USA: John Willey and Sons Inc.
- Sia, Florencia T dan Hartono Subagio. 2013. *Analisa Pengaruh Price Service Quality dan Corporate Image Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Konsumen IPO Korean Café dan Restaurant Surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran Vol.1, No.1; hlm 1-8
- Silalahi, U. 2010. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung. PT Refikaaditama.

- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, R dan D)*. CV Alfabeta. Bandung.
- Sumarwan, Ujang. 2011. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction* (Ed 3). Yogyakarta. Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia. Malang.
- _____. 2006. *Manajemen Jasa*. Andi: Yogyakarta
- _____. 2008. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset
- Umar, Husein. 2005. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Zeithaml, A., A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry. 1988. *SERVQUAL : A Multiple-Item Scale For Measuring Customer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing, 64, pp. 12-23.
- Zeithaml. Valerie, Mary Jo Bitner & Dwayne D. Gremler. 2006. *Service Marketing*. McGraw-Hill International Edition.
- Zeithmal, Valerie A., Leonard L. Berry, and A. Parasuraman. 1996. "The Behavioral Consequences of Service Quality". Journal of Marketing, Vol. 60, hlm: 31-46.